COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGE
COMPLAINTS AND AUDITS BRANCH

LANGUAGE AUDIT
NATIONAL ENERGY BOARD
JULY 1984

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out this study of the National Energy Board as part of its regular program of auditing federal institutions. It describes the situation at the end of 1983.

The auditors would like to thank all those who assisted them in their task.

Table of Contents

		Page
I.	INTRODUCTION	
	1. Mandate and Organization	1
	2. Methodology	2
II.	OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM	
	1. Official Languages Policy	2
	2. Official Languages Plan	3
	3. Administration of the Official Languages Program	4
	4. Language Training	5
	5. Determination of the Language Requirements of Positions	6
	6. Translation and Interpretation	7
III.	LANGUAGE OF SERVICE	
	1. Reception	8
	2. Telephone Answering	9
	3. Information Services	9
	4. Library	11
	5. The Hearing Process	12
	6. Correspondence and Written Communications	14
	7. Pipeline Inspection	15
IV.	LANGUAGE OF WORK	
	1. Communications between Individuals	16
	2. Directives and Circulars	16
	3. Manuals	16
	4. Meetings	17
	5. Reports and Briefings	17
	6. Central and Personnel Services	18
V.	EQUITABLE PARTICIPATION	20
VI.	CONCLUSION AND LIST OF RECOMMENDATIONS	21

I. INTRODUCTION

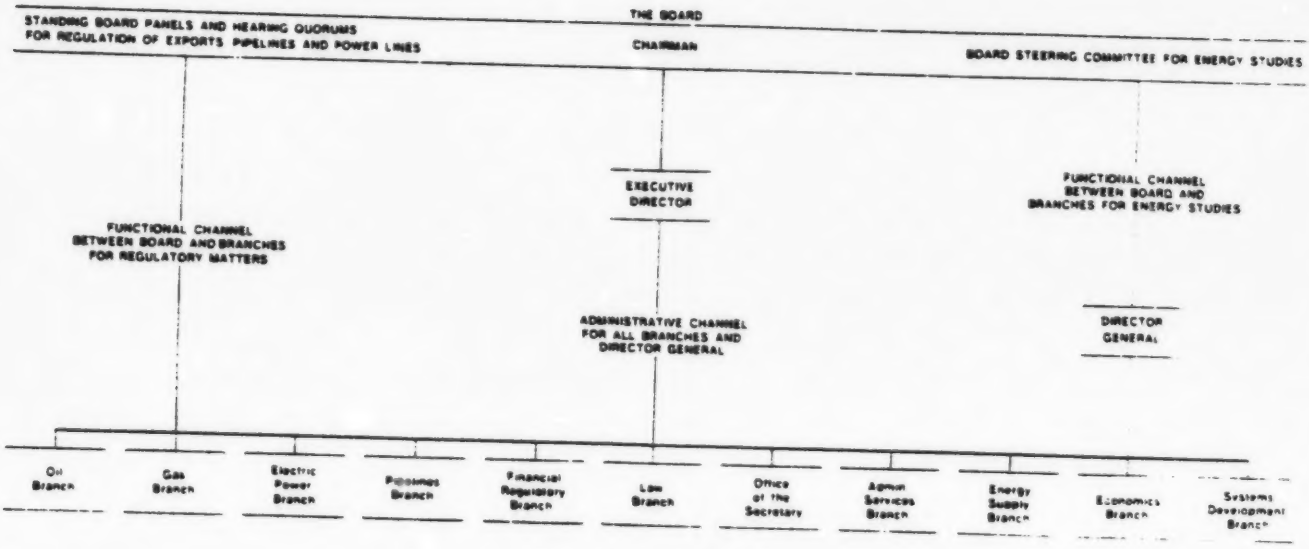
1. Mandate and Organization

The National Energy Board was established in 1959 with two principal responsibilities: to regulate specific areas of the oil, gas and electrical utility industries in the public interest, and to advise the Government on the development and use of energy resources.

The volume and scope of the Board's activities have grown over the years in step with the country's increasing preoccupation with energy matters. Until the 1980's the Board was mainly concerned with Western Canada and Ontario. Since then, a natural gas pipeline has been constructed across Quebec and the Board has been given new responsibilities regarding rights-of-way for electrical power transmission lines. As a result, it now has a substantial French-speaking clientele.

The Board consists of eleven appointed members, supported by a staff of about 400 in Ottawa and a small detachment in Calgary.

The full Board deals with matters which raise questions of general policy or involve substantial expenditures by regulated companies. It delegates much of the ongoing regulatory work to its five standing panels, each consisting of three Board members. The staff supply professional services and advice, manage projects, do research, and provide administrative support (see organization chart).



2. Methodology

The purpose of the audit was to determine how well the National Energy Board observes the spirit and letter of the Official Languages Act.

The auditors conducted 25 interviews with Board members, managers and other staff between October 1983 and January 1984, and examined forms, publications and other written materials, as well as attending hearings. At about the same time, the Public Service Commission audited the Board's personnel activities; in preparing our report, we have taken into account its findings relating to official languages.

II. OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

1. Official Languages Policy

The document entitled "National Energy Board Policy on Official Languages" which was in use at the time of our audit covered the hearing process in considerable detail and

dealt adequately with the main aspects of communications with the public and the languages of work, but did not mention equitable participation. It was also silent on the vital questions of responsibility for implementing the policy and monitoring.

In fact, in order to understand the Board's official languages policy properly, one had to refer as well to its official languages plan, circulars on various topics, and the guidelines issued by Treasury Board and the Public Service Commission.

The Board is reviewing its official languages policy and expects to have a new policy document ready in September 1984. As this project has already been "in the works" for over a year, we recommend that the Board

distribute its new official languages policy document to all staff without further delay.

2. Official Languages Plan

The National Energy Board submits official languages plans each year to Treasury Board. These plans in due course become public documents.

We found that few of our interviewees recalled being involved in the preliminary discussions or were familiar with the contents of the current plan. Managers should be brought into the process right from the start; their commitment to

the official languages plan will be greater if they are involved in the planning process. The Board should also explain to its staff each year how the goals in its current official languages plan affect individual work units.

Neither the official languages policy nor the official languages plan were available for consultation in the library. We understand, however, that it is intended to place such documents in the library in future.

3. Administration of the Official Languages Program

General direction on policy matters is provided by the Executive Committee, which is advised by the executive director and the Human Resources Advisory Committee.

Managers are accountable for the official languages performance of the units under their control. Division chiefs and above are rated in their annual appraisal on the way they have implemented the Board's official languages policy. These overall ratings should, of course, be substantiated by assessments against objective performance indicators which can be verified by the internal auditing system.

The official languages officer in the past divided his time between official languages and staffing duties. The position is now assigned fulltime to the official languages program; we suggest that this arrangement be continued at least until the recommendations in this report have been implemented. Furthermore, as the position is at a comparatively low level in the hierarchy, the Board must ensure that the incumbent can always count on reasonable access to senior management on matters relating to the program. The Board's internal auditor monitors various aspects of the official languages program from time to time.

We are pleased to note that about half of the Board's employees have attended briefing sessions on its official languages program in recent months and it is intended to hold similar sessions at least once a year in future.

4. Language Training

The Board has a constant need for language training to maintain and upgrade the capabilities of its staff and to replace skills lost to it through turnover. Managers told us that it was not unusual for as many as one-third of a unit's complement to request language training.

At the time of writing, 41 of the staff are taking language training during working hours (36 learning French, and 5 learning English). Several others are taking courses or private lessons outside working hours.

The Board distributes cassettes and printed matter associated with PSC French courses and provides staff with standard dictionaries. The translation unit arranges showings of French films on energy subjects from time to time to familiarize staff with the French terminology, and a bilingual glossary of terms used at the Board is now available.

Despite the substantial investment in language training, communications between Anglophone and Francophone colleagues continue to be predominantly in English, and formal reports are almost always drafted in English. The Board must ensure that managers supervising both Anglophone and Francophone staff receive sufficient job-related language training, glossaries and assistance to enable them to deal effectively with reports in either language. We understand that this is now being done.

5. Determination of the Language Requirements of Positions

The determination of the language requirements of positions is an important element in the official languages program. Prime responsibility rests with managers, but the official languages officer has a duty to provide advice and to review requirements to make sure that they are appropriate.

We cannot help feeling that the Board has often been more concerned with tailoring language requirements to individuals' abilities rather than with determining objectively the needs of the position.

For instance, only one of the executive and senior management positions required the superior level C in both languages (and even then only in reading and listening). We recommend that the Board

> **raise to the superior level the requirements of all management positions which involve dealing with Francophone clients.**

Twelve of the officer and support positions required level C or the professional level P in all or some faculties in both languages. However, we noticed three cases in particular where the duties clearly called for a good knowledge of both languages but the position only required a knowledge of English. The positions in question were those of the project leader and the engineer in the group which monitored pipeline construction in Quebec, and the position occupied by the person currently supervising the word processing unit.

The Board's failure to provide a bilingual word processing supervisor was the subject of a complaint to the Commissioner in 1982. The file was closed in July 1983 on receiving the Board's assurance that the staffing process had begun. We were therefore very surprised to discover that the Board did not actually make a job offer until February 1984. The delay was ostensibly due to uncertainty as to whether the word processing unit was to be continued or the work decentralized; be that as it may, the fact remains that the Board failed to provide bilingual supervision for over a year. We recommend that the Board

> **designate as bilingual all positions whose duties require the use of both official languages and staff them accordingly.**

Finally, we would suggest that both the Board's "floater secretary" positions be designated bilingual at an appropriate level so that temporary replacements for bilingual secretaries can be supplied more readily.

6. Translation and Interpretation

The Department of the Secretary of State provides the Board with a translation unit consisting of a unit head, three translators and two support personnel. About 1.2 million words a year are translated from English to French in-house. Translation from French to English, amounting to under 100,000 words a year, is sent to the Translation Bureau in

Hull. The translation unit also offers assistance to members of staff drafting texts and correspondence in French, providing 10-15 consultations a week.

The Board's Secretariat coordinates the flow of material for translation and decides on priorities when necessary. We found the staff to be generally well satisfied with translation quality and service.

The Board obtains its interpreters through the Department of the Secretary of State, and contracts with a private firm for transcription services.

III. LANGUAGE OF SERVICE

1. Reception

The Board receives a limited number of visitors and does not have a formal reception area. The commissionaire on duty at the entrance is unilingual English-speaking; however, visitors seldom have to communicate with him and he has instructions to obtain assistance by telephone if asked for information in French. The new contract with the Corps of Commissionaires stipulates that any new commissionaires provided for the day shift shall be bilingual.

When hearings are in progress, a bilingual notice in the foyer directs the public to the floor where they take place. The hearing room is signed in both languages, and the hearing process officers who attend to participants and the public are bilingual.

Visitors calling on members of the Board or the staff are generally given the number of the office when the appointment is made and go direct to the person they want to see. When they have to pass through an outer office, the secretary greets them appropriately.

2. Telephone Answering

There is no central switchboard in the Board's offices; calls go direct to individuals or pass through unit switchboards.

The Board has identified 66 reception points where calls can be expected from the public, or from members of staff requiring an internal service. When the Board checked telephone reception in the summer of 1983, the results were poor. We found that service had improved considerably by the end of the year, but was not perfect. We recommend that the Board

> **ensure that the names of two or three bilingual members of staff are kept handy at reception points where staff might have difficulty in answering the telephone adequately in one or other of the official languages.**

3. Information Services

The Information Services consist of two bilingual officers, two unilingual English-speaking officers, and a bilingual secretary.

About 70 press releases are produced each year and distributed to the Parliamentary Press Gallery and to part or all of the 2,500 organizations and individuals on the mailing

list. Separate English and French versions are sent out simultaneously.

Speeches dealing with matters of national interest are distributed to the Press Gallery in both languages. The availability of other speeches is mentioned in the Regulatory Agenda, and they are translated on request.

When the media require additional details, the Information Services put them in touch, whenever possible, with senior officers who speak their official language. Since most of the experts on technical matters are Anglophones, however, it is sometimes necessary for the information officers to assist them in answering enquiries in French.

Most of the Board's general publications and information bulletins are printed in separate English and French versions to save expense. For example, the Board prints 7,000 copies of its Annual Report in English and 1,500 in French. The English version makes reference to the French one, and vice versa, and neither is distributed until both are ready. The circular which is sent out each year to update the mailing list asks addressees whether they are receiving the Board's publications in the official language they prefer.

The Board does not have a cut-and-dried policy on technical publications, such as the proceedings of conferences. The Secretariat, the branch involved and the Information Services discuss individual cases (there are not many). On a recent occasion, it was decided to translate the papers which were presented by the Board's staff but to print the others in the language of the authors. It was pointed out to us that while the Board has translation facilities in-house and experts to revise technical material in French, such is seldom the case

with other contributors. We consider this arrangement a marked improvement on the previous one of publishing all the papers in English. We therefore recommend that the Board

> **make it a rule when publishing the proceedings of conferences and seminars to print all papers presented by its own staff in both official languages.**

4. Library

The library is frequently used by the public as it houses transcripts and reports as well as reference materials.

The library staff includes two bilingual librarians and a bilingual information clerk. Two other members of the staff have some knowledge of French. Visitors and callers are served in the official language of their choice.

The various forms, including those for requesting interlibrary loans and purchases, and the circulars it sends out are bilingual. However, only a few of the subject headings in the catalogue are in French. Since we visited the library, the Laval catalogue of French headings has been ordered and they will be incorporated into the index over a period of time.

In order to save space, the library normally orders only the English version of government publications if the two are printed separately, since the other version can be obtained from another library in a matter of hours. This is a very questionable practice. The library should be in a position to provide staff with English and French versions of bilingual publications at the same time; this is all the more important as the percentage of other holdings in French is small.

The library is trying to expand its French collection and invites suggestions from users. We therefore recommend that the Board

> **make it a rule that the library acquires both versions of publications which are printed separately in English and French, and obtain suggestions from Francophone universities and professional associations in Canada on how to increase other holdings in French.**

The situation regarding the approximately 500 periodicals which the Board receives is also unsatisfactory: 69 % are in English, 30 % are bilingual (which means anything from an occasional article in French to everything in both languages), and about 1 % are in French.

The library has a small languages section. At the time of our audit, it consisted mainly of general dictionaries and books on English composition and style. A number of technical dictionaries and other specialized works in French or both languages are on permanent loan to the translators and other individuals. We recommend that the Board

> **expand the languages reference section in the library.**

5. The Hearing Process

The National Energy Board is a Court of Record. All its hearings are open to the public. It has its own hearing room in Ottawa but also conducts hearings in cities across Canada so that the public affected can attend more easily.

Its procedures are set out in an information bulletin which is available in English and in French and includes the following statement :

"The Board operates in both official languages. Applications and submissions of any kind may be written in either English or French, and the Board responds in the same language. At every public hearing, simultaneous interpretation is provided whenever a party to the hearing requests such service in his intervention, or it appears likely that both languages will be used."

Hearing Orders instruct applicants to place notices in certain newspapers and to send copies of the Order to provincial attorneys-general and, where appropriate, to landowners, farmers associations, and so on. The Board generally ensures that both official language communities are informed through their own media, but we would remind it that if no minority-language daily is published in the area concerned, the local or regional minority-language weekly should be specified.

When hearings are held outside Ottawa, bilingual notices and temporary signs are placed in suitable locations in the building used. The hearing process officers who make the local arrangements are all bilingual.

Although the Board's official policy is to supply simultaneous interpretation for the benefit of the parties, we were informed that interpretation is also provided when members of the public from both linguistic communities are expected to attend the hearing, even if the parties have not asked for it.

Written applications, plans and submissions by the parties are entered into the official record in their original language. Similarly, oral evidence is recorded in the language in which it was given.

The Board's decisions and reasons for decision are published simultaneously in both official languages. In an emergency, the Board can reconvene the hearing to announce its decision orally with simultaneous interpretation.

In short, we found that the Board consistently conducts all aspects of its hearings in accordance with the spirit and the letter of the Official Languages Act.

6. Correspondence and Written Communications

Formal communications regarding applications for licences and so on are channelled through the Secretariat which takes good care to see that the Board writes to the client in the appropriate official language.

Written communications from the staff to contacts in clients' organizations are normally in the language the latter prefers, or in both official languages. The rules are not followed as scrupulously in telephone conversations: there is a tendency for Anglophones to slip back into English when it comes to explaining complicated matters. This seems to be largely due to lack of confidence and could probably be remedied in most cases by special coaching.

The demand for French comes almost entirely from organizations in Quebec and the National Capital Region. The Board has very little contact with French-speakers in the predominantly English-speaking provinces. It should of course

always offer to deal with provincial authorities and agencies in New Brunswick in either or both of the official languages.

7. Pipeline Inspection

The Board examines in detail the engineering and environmental aspects of applications to build pipelines and inspects work in progress to make sure that all the conditions in certificates are properly observed.

Inspections involve both deskwork in Ottawa and visits to construction sites. The Board's project group normally deals with the pipeline company's inspectors, but may have to question contractors or members of the public in certain circumstances.

The project group which monitored the construction of the Trans Québec and Maritimes natural gas pipeline was hardly picked for its bilingual capability. The project leader's, the engineer's and one of the three inspectors' positions were designated "English essential". However, the situation was not as bad as it would appear at first glance. The engineer happened to have some knowledge of French, and the other two inspectors were fluently bilingual. Moreover, the experts from Western Canada who designed the pipeline and supervised construction chose to communicate with the Board in English. Because there is always the possibility of contacts with the local population or local authorities, we recommend that in future the Board

> **ensure that all project groups monitoring pipeline construction in Quebec and other parts of Canada where French is in common use have ample capacity to communicate in that language.**

IV. LANGUAGE OF WORK

1. Communications between Individuals

Generally speaking, written communications between individuals within the Board are in English, apart from notes from one Francophone to another. Verbal communications (except those between Francophones) are most often in English, although it is becoming more common for conversations between Anglophones and Francophones to take place at least partly in French. We recommend that the Board

insist that senior managers encourage the use of French as well as English in internal communication, and set an example.

2. Directives and Circulars

Formal directives to the staff as a whole or to groups of employees are prepared in a bilingual format. We did not come across any significant exceptions.

The employee newsletter is produced by the Information Services in separate English and French versions, which are published simultaneously.

3. Manuals

Hitherto, the Board has had few manuals of its own. A Personnel Manual is in preparation and will be issued in both official languages during 1984. There are several other manuals in rudimentary form which only exist in English at present; when they are complete, they will be translated.

By far the most important "work instruments" are the Board's records: applications, certificates, hearings, deci-

sions, studies and statistics. The greater part of these documents are only in the client's language, which is most often English. On the other hand, the Board can and should seek a better balance between the two languages in the studies which the staff produce for discussion within the organization.

4. Meetings

Meetings at all levels are mostly in English. This is partly due to the preponderance of Anglophones - for example, the members of the Human Resources Advisory Committee and the Audit Committee are all Anglophones. Other factors are tradition and the desire of Francophones to be completely understood by everyone present. We found that in most cases, minutes of internal meetings were in English exclusively. Because of their impact on the language of work, we recommend that the Board

produce minutes of internal meetings in both English and French whenever they will have the force of directives.

In December 1983, simultaneous interpretation was introduced at the weekly meetings between Board members and senior staff so that those who wished to use French could do so in the knowledge that they would be understood by all present. It was also hoped that this example would encourage greater use of French at meetings throughout the Board. We welcome this initiative, but it is too early to comment on the results.

5. Reports and Briefings

Reports and position papers for the Board or its panels and committees have almost invariably been prepared in English in the past, even though Francophones in bilingual

positions theoretically have the right to work in their own official language.

Three members of the Board are Francophones and several others understand French well or are taking language training. Francophone members of staff should therefore be encouraged to submit their reports in French. Translations or summaries in English could be provided, if necessary.

Staff who wish to draft reports in French need, of course, to have ready access to secretaries or typists proficient in transcribing French. We recommend that the Board

> **take the necessary steps to ensure that staff can do a substantial part of their written work in French, if they wish to.**

6. Central and Personnel Services

The Administrative Services Branch has 30 bilingual staff out of a complement of 57, but they are rather unevenly distributed. Apparently this does not cause serious problems at present, but increasing demand for service in French should be assumed when planning for the future.

The Personnel Group has a satisfactory bilingual capability. The Public Service Commission's auditors moreover found that competitions were generally conducted properly from the language point of view: posters were bilingual, statements of qualifications and job descriptions available in both languages, competition boards suitably qualified linguistically, rated questions prepared in both languages where necessary, and efforts made to attract applicants from both linguistic communities. On the other hand, the language requirements of some

positions were open to question, as indicated earlier in this report.

New staff receive booklets, forms and verbal information on personnel, pay and benefits matters in their own language. An audio-visual presentation on the Board's activities was prepared in 1983 in English, but the French version had not been begun at the time of writing; if this presentation is to be used, it must be made available in both languages.

Staff are offered a wide choice of administrative and professional training provided by the Public Service Commission, universities and other institutions and can select courses in either official language. On the other hand, the two sessions of an extensive orientation course for junior engineers and geologists, which the Board organized in conjunction with the Department of Energy, Mines and Resources, were given entirely in English although in 1982 nine of the seventeen Board participants were Francophones. The explanation offered to us was that the experts in the disciplines involved were English-speaking. We are not convinced that the Board looked hard enough for Francophone lecturers, and we wonder why none of the background material was translated in the period between the two sessions. However, as the course is not expected to be repeated, there is little point in pursuing the matter.

New forms for staff performance review and appraisal were introduced at the end of 1983. Incumbents of bilingual positions may have their appraisal done in either official language and are required to indicate their preference on the form. We believe that the Board, being in the National Capital Region and having a number of bilingual managers, should have gone a step further and allowed all its staff to choose the language of their appraisal.

V. EQUITABLE PARTICIPATION

The Board itself consists of eleven members appointed by the Governor in Council. Three of them at present are Francophones.

At the time of our audit, the staff numbered 418, of whom 353 were Anglophones (84 %) and 65 were Francophones (16 %).

As well as being underrepresented, Francophones are unevenly distributed within the organization. They hold only 3 % of the executive and senior manager positions but 25 % of the junior positions. Since Treasury Board audited participation in 1981, the Board has been striving for a better balance between the two groups. During the energy boom, the Board was obliged to recruit recent graduates as more experienced professionals were scarce, and was able to find Francophones as well as Anglophones at this level in the relevant disciplines. The Francophone graduates have remained with the Board and, having undergone training and acquired considerable practical experience, will soon be moving into more responsible positions.

It is harder now to make substantial changes in the composition of the staff because turnover has dropped dramatically and the Board's period of expansion is at an end. The Board must therefore redouble its efforts to make its needs known to Francophone professional associations and universities. We recommend that the Board

continue to seek a better balance between Anglophones and Francophones on its staff by

intensifying present recruitment efforts and developing new initiatives.

CONCLUSION

The National Energy Board manages the language aspect of the hearing process extremely well. It is equally meticulous about its official communications, such as notices and certificates, and we were impressed with its information services. These activities depend very largely on translation, interpretation and a small number of key staff.

Communications of a less formal kind between staff and clients are not always conducted with the same rigorous attention to the client's right to be served in the appropriate official language. This appears to be due to lack of fluency in French, rather than indifference. Special job-related language training may be the solution in many cases.

The Board must also take particular care to include sufficient French-language capability in groups formed to handle temporary projects in Quebec, as well as in permanent units serving a Francophone clientele.

Traditionally, staff have supplied advice to Board members in English, and meetings throughout the organization have been conducted in English. There are signs that this is changing and French is beginning to take its rightful place. We will continue to keep a close watch on developments in the realm of languages of work.

At the time of our audit, the composition of the staff was 84 % Anglophone and 16 % Francophone. There were no Francophones in the executive category, and only two in the senior

manager category; on the other hand, there was a concentration in junior positions. A better balance between the two official languages groups must clearly remain a priority in years to come.

Finally, we found a certain untidiness in the administration of the official languages program - the policy document was incomplete and out of date, and the language designation of some positions was inappropriate. These faults must be corrected without delay.

Summary of Recommendations

In order to help the Board meet its obligations under the Official Languages Act more fully, we recommend that the Board:

1. **distribute its new official languages policy document to all staff without further delay**(page 3)

2. **raise to the superior level the requirements of all management positions which involve substantial dealings with Francophone clients** (page 6)

3. **designate as bilingual all positions whose duties require the use of both official languages and staff them accordingly** (page 7)

4. **ensure that the names of two or three bilingual members of staff are kept handy at reception points where staff might have difficulty in answering the telephone adequately in one or other of the official languages** (page 9)

5. make it a rule when publishing the proceedings of conferences and seminars to print all papers presented by its own staff in both official languages (page 11)

6. make it a rule that the library acquires both versions of publications which are printed separately in English and French, and obtain suggestions from Francophone universities and professional associations in Canada on how to increase other holdings in French (page 12)

7. expand the languages reference section in the library (page 12)

8. ensure that all project groups monitoring pipeline construction in Quebec and other parts of Canada where French is in common use have ample capability to communicate in that language (page 15)

9. insist that senior managers encourage the use of French as well as English in internal communication, and set an example (page 16)

10. produce minutes of internal meetings in both English and French whenever they will have the force of directives (page 17)

11. take the necessary steps to ensure that staff can do a substantial part of their written work in French, if they wish to (page 18)

12. continue to seek a better balance between Anglophones and Francophones on its staff by intensifying present recruitment efforts and developing new initiatives. (page 20)

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
DIRECTION DES PLAINTES ET DES VÉRIFICATIONS

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE
OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

JUILLET 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué une vérification linguistique à l'Office national de l'énergie. Le présent rapport décrit la situation linguistique de l'organisme à la fin de 1983.

Les membres de l'équipe de vérification tiennent à remercier tous ceux et celles qui les ont aidés dans leur tâche.

Office national de l'énergie

Table des matières

		Page
I	INTRODUCTION	1
	1. Mandat et structures de l'organisme	1
	2. Méthodologie	2
II	PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	3
	1. Politique des langues officielles	3
	2. Plan des langues officielles	3
	3. Administration du programme des langues officielles	4
	4. Formation linguistique	5
	5. Exigences linguistiques des postes	6
	6. Traduction et interprétation	8
III	LANGUE DES SERVICES	9
	1. Réception	9
	2. Accueil téléphonique	10
	3. Services d'information	10
	4. Bibliothèque	12
	5. Audiences	14
	6. Correspondance et communications écrites	16
	7. Inspection de pipelines	17
IV	LANGUE DE TRAVAIL	18
	1. Communications entre employés	18
	2. Directives et circulaires	18
	3. Manuels	18
	4. Réunions	19
	5. Rapports et documents d'information	20
	6. Services centraux et services personnels	20
V.	PARTICIPATION ÉQUITABLE	22
VI.	CONCLUSION ET LISTE DES RECOMMANDATIONS	23

I. INTRODUCTION

1. Mandat et structures de l'organisme

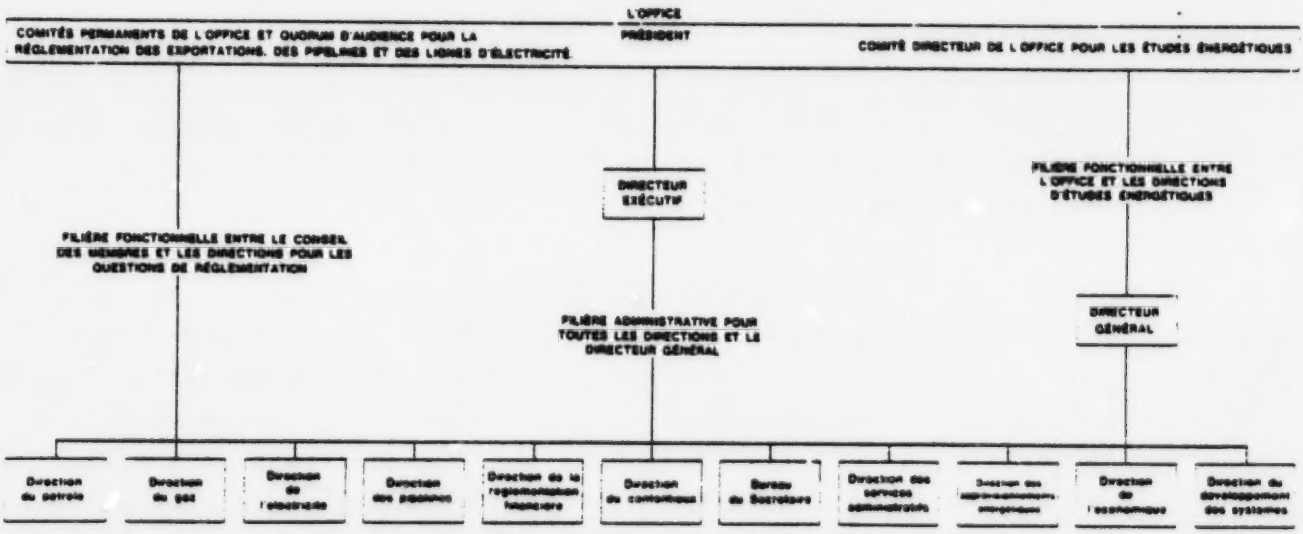
L'Office national de l'énergie a été créé en 1959 en vertu de la Loi sur l'office national de l'énergie qui lui confiait deux grandes responsabilités : réglementer des secteurs précis des industries du pétrole, du gaz et de l'électricité dans l'intérêt public et conseiller le gouvernement sur toute question relative à la mise en valeur et à l'utilisation des ressources énergétiques.

Au cours des ans, les activités de l'Office se sont multipliées et ont pris de l'ampleur au fur et à mesure que croissait, au pays, l'intérêt pour les questions énergétiques. Jusque vers 1980, l'Office oeuvrait essentiellement dans l'Ouest et en Ontario mais, depuis, on a construit un gazoduc au Québec et on a confié à l'Office de nouvelles responsablités à l'égard des emprises pour l'installation de lignes de transport d'électricité. L'organisme possède donc maintenant une vaste clientèle francophone.

L'Office se compose de onze membres nommés et d'un personnel d'environ 400 employés qui travaillent à Ottawa et d'un petit groupe en poste à Calgary.

Les onze membres nommés de l'Office traitent d'affaires soulevant des questions de politique générale ou impliquant des dépenses considérables par les sociétés réglementées. Une grande partie des travaux courants de réglementation de l'Office est déléguée aux cinq comités permanents de l'organisme dont chacun se compose de trois des membres nommés. Le personnel, quant à lui, assure les services spécialisés et de consul-

tation, administre les projets, fait des recherches et fournit des services de soutien administratif (voir organigramme).



2. Méthodologie

La vérification visait à déterminer jusqu'à quel point l'Office national de l'énergie se conformait à l'esprit et à la lettre de la Loi sur les langues officielles.

Entre octobre 1983 et janvier 1984, les membres de l'équipe ont interviewé 25 membres, gestionnaires et simples employés de l'Office, ils ont aussi examiné des formulaires, des publications et d'autres documents écrits de l'organisme et ont assisté à des audiences. Au même moment, la Commission de la fonction publique menait une vérification des activités liées à la gestion du personnel à l'Office et nous avons intégré dans notre rapport ses observations relatives aux langues officielles.

II. PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1. Politique des langues officielles

L'énoncé de politique sur les langues officielles en vigueur à l'Office au moment de notre vérification contenait de très nombreux détails sur les audiences et traitait bien des principaux aspects des communications avec le public et de la langue de travail, mais ne faisait aucune mention de la participation équitable. On y laissait, en outre, complètement de côté les questions cruciales de la responsabilité de la mise en oeuvre et du contrôle de la politique en matière de langues officielles.

En fait, pour bien comprendre la politique des langues officielles de l'Office, il fallait aussi consulter son plan des langues officielles, des circulaires sur différents sujets ainsi que les lignes directrices du Conseil du Trésor et de la Commission de la fonction publique.

L'Office travaille actuellement à la révision de sa politique des langues officielles et compte disposer d'un nouvel énoncé en septembre 1984. Ce projet étant déjà "en cours" depuis plus d'un an, nous recommandons à l'Office national de l'énergie :

de distribuer sans délai sa nouvelle politique des langues officielles à tout son personnel.

2. Plan des langues officielles

Chaque année, l'Office national de l'énergie présente un plan des langues officielles au Conseil du Trésor. Ces plans deviennent éventuellement des documents publics.

Très peu des personnes interviewées se souvenaient avoir pris part à l'étape de la préparation du plan en vigueur ou en connaissaient bien le contenu. Les gestionnaires devraient pourtant être associés à ces plans dès les toutes premières étapes de leur élaboration; s'ils étaient impliqués directement au processus de planification, ils s'engageraient davantage dans leur réalisation. Chaque année il devrait aussi préciser à son personnel l'incidence des objectifs du plan des langues officielles sur chaque unité de travail.

La bibliothèque de l'Office ne possédait d'exemplaire ni du plan ni de la politique des langues officielles. Nous avons toutefois appris qu'à l'avenir ces documents seront intégrés aux collections de la bibliothèque.

3. Administration du programme des langues officielles

C'est le Comité exécutif, conseillé par le directeur exécutif et le Comité consultatif des ressources humaines, qui s'occupe de l'orientation générale en matière de politiques.

Les gestionnaires doivent rendre compte du rendement linguistique des sections sous leur responsabilité. Les appréciations annuelles des chefs de division et des cadres supérieurs comportent un élément ayant directement trait à l'efficacité de la mise en oeuvre de la politique des langues officielles. Il va sans dire que les évaluations globales devraient reposer sur des indicateurs objectifs reliés au système de vérification interne.

L'agent responsable du programme des langues officielles devait autrefois partager son temps entre ce programme et des activités de dotation. Maintenant, le domaine des langues officielles occupe tout son temps. On devrait maintenir cette pratique du moins jusqu'à ce que les recommandations

formulées dans ce rapport aient été mises en vigueur. En plus, comme ce poste est relativement peu élevé dans la hiérarchie, l'Office doit s'assurer que le titulaire peut assez facilement consulter les cadres supérieurs. De temps à autre, le vérificateur interne de l'Office examine aussi divers aspects du programme des langues officielles.

Nous sommes heureux de constater qu'environ la moitié des employés de l'Office ont assisté à des sessions d'information sur le programme des langues officielles au cours des derniers mois, et que des sessions semblables sont prévues au moins une fois l'an à l'avenir.

4. Formation linguistique

L'Office compte en tout temps sur la formation linguistique pour maintenir et améliorer le bilinguisme au sein de son personnel et pour compenser les pertes de ressources bilingues dues au roulement du personnel. Des gestionnaires ont déclaré qu'il n'était pas rare que jusqu'à un tiers des employés d'une section demandent de suivre des cours de langues.

Au moment de la rédaction de notre rapport, nous avons appris que 41 employés suivaient des cours de langue pendant les heures de travail (36 apprenant le français et 5 l'anglais) et que plusieurs autres suivaient aussi des cours ou prenaient des leçons particulières après le travail.

L'Office distribue les cassettes et les imprimés des cours de français de la CFP et fournit au personnel les dictionnaires de base. La section de traduction présente de temps à autre des films en français sur l'énergie afin de familiariser le personnel avec la terminologie. De plus, il

existe maintenant un glossaire bilingue des termes utilisés à l'Office.

Malgré tous les efforts orientés vers la formation linguistique, les communications entre anglophones et francophones se font la plupart du temps en anglais et les rapports officiels sont presque toujours rédigés en anglais. L'Office devrait s'assurer que les gestionnaires qui ont à superviser des anglophones et des francophones reçoivent une formation linguistique adéquate axée sur leur travail et aient accès aux glossaires et aux personnes ressources nécessaires pour qu'ils puissent traiter efficacement les rapports dans l'une ou l'autre langue. L'Office a déjà entrepris des démarches dans ce sens.

5. Exigences linguistiques des postes

Les exigences linguistiques des postes constituent un élément majeur du programme des langues officielles. Il incombe en premier lieu aux gestionnaires de fixer ces exigences mais l'agent des langues officielles doit, entre autres tâches, conseiller les gestionnaires et s'assurer que les exigences fixées conviennent à chaque poste.

Nous avons l'impression que l'Office s'est souvent plus préoccupé de modeler les exigences linguistiques d'un poste à l'image de la compétence linguistique de son titulaire que de déterminer objectivement les besoins réels du poste.

Ainsi, seul un poste des cadres supérieurs exige le niveau C pour les deux langues officielles et ce, seulement pour

la lecture et la compréhension. Par conséquent nous recommandons à l'Office :

> **de hausser au niveau supérieur les exigences linguistiques de tous les postes de gestion dont les titulaires sont appelés à traiter avec des clients francophones.**

Douze des postes au niveau des agents et au niveau du soutien administratif exigent le niveau C ou le niveau professionnel en tout ou en partie et ce, dans les deux langues officielles. Par contre, nous avons relevé trois cas où les fonctions faisaient indéniablement appel à une bonne connaissance des deux langues mais où l'on n'exigeait que la connaissance de l'anglais. Il s'agissait des postes du chef de projet et de l'ingénieur du groupe qui supervisait la construction du gazoduc au Québec et de celui du surveillant de la section de traitement des mots.

Il est à souligner qu'en 1982, le Bureau du Commissaire avait reçu une plainte portant sur la nécessité de nommer une personne bilingue comme surveillant de la section du traitement des mots : le Bureau du Commissaire avait fermé le dossier en juillet 1983 après avoir reçu de l'Office l'assurance que le processus de dotation avait été entamé. Nous étions donc fort étonnés de constater au cours de la vérification que l'Office a attendu jusqu'au mois de février 1984 pour faire une offre d'emploi. Ce long délai s'expliquerait, semble-t-il, par l'avenir incertain de la section car on hésitait entre son maintien ou sa décentralisation. Quelles que soient les raisons, le surveillant intérimaire aurait tout de même dû être bilingue. Par conséquent, nous recommandons à l'Office :

de désigner bilingues tous les postes dont les fonctions nécessitent l'usage des deux langues officielles et de les doter en conséquence.

Enfin, nous suggérons que les deux postes de "secrétaires suppléantes" soient désignés bilingues et que les exigences linguistiques y soient fixées à un niveau suffisant pour que les titulaires puissent remplacer plus facilement les secrétaires bilingues.

6. Traduction et interprétation

Le Secrétariat d'État met une section de traduction à la disposition de l'Office. Cette section se compose d'un chef, de trois traducteurs et de deux employés de soutien. Chaque année, on y traduit environ 1,2 million de mots de l'anglais au français. Les textes à traduire du français à l'anglais représentent moins de 100 000 mots et sont envoyés au Bureau des traductions, à Hull. La section de traduction aide aussi le personnel de l'Office à rédiger des lettres ou d'autres textes en français. On recourt à ce service entre dix et quinze fois par semaine.

Le Secrétariat de l'Office coordonne les demandes de traduction et fixe au besoin les priorités. En général, le personnel s'est dit très satisfait de la qualité des traductions et du service offert.

L'Office obtient ses services d'interprétation du Secrétariat d'État et conclut des ententes avec une entreprise privée lorsqu'il a besoin de services de sténographes d'audiences.

III. LANGUE DES SERVICES

1. Réception

L'Office reçoit peu de visiteurs et n'a pas d'aire de réception désignée comme telle. Le commissionnaire en poste est anglophone unilingue, mais les visiteurs ont rarement l'occasion de communiquer avec lui. Toutefois, il a reçu pour instructions de demander de l'aide par téléphone si quelqu'un désire des renseignements en français. Le dernier contrat passé avec le Corps de Commissionnaires, dit bien que tout nouveau commissionnaire en devoir le jour doit être bilingue.

Lorsque l'Office tient des audiences, une affiche bilingue à l'entrée de l'immeuble oriente le public vers l'étage où elles ont lieu. Toutes les affiches de la salle d'audience sont dans les deux langues et les agents d'audience qui s'occupent des parties en cause et du public sont bilingues.

Habituellement, lorsque des personnes prennent rendez-vous avec des membres ou des employés de l'Office, ceux-ci leur donnent le numéro de leur bureau et, au moment du rendez-vous, les visiteurs se rendent directement au bureau où on les attend.

Les secrétaires qui jouent parfois le rôle de réceptionnistes accueillent adéquatement les visiteurs.

2. Accueil téléphonique

Il n'y a pas de central téléphonique à l'Office; les appels arrivent directement au bureau de chaque employé ou à un standard de section.

L'Office a déterminé 66 points où l'on peut s'attendre à recevoir des appels du public ou d'employés qui désirent des services internes. A l'été de 1983, la vérification de la réception téléphonique réalisée par l'Office a donné des résultats peu reluisants. Pour notre part, nous avons constaté que, vers la fin de l'année, les services s'étaient beaucoup améliorés, même s'ils n'étaient pas encore parfaits. Par conséquent, nous recommandons à l'Office :

> **de s'assurer que les employés susceptibles de recevoir des appels téléphoniques mais qui pourraient éprouver des difficultés à répondre dans l'une ou l'autre langue officielle, ont toujours sous la main les noms de deux ou trois employés bilingues pour les aider.**

3. Services d'information

Le personnel des Services d'information se compose de deux agents bilingues, de deux agents anglophones unilingues et d'une secrétaire bilingue.

Chaque année, les Services d'information produisent environ 70 communiqués qu'ils distribuent à la Tribune parlementaire de la presse et à une partie ou à l'ensemble des 2 500

organismes et particuliers inscrits sur leurs listes de distribution. Des exemplaires anglais et français séparés sont envoyés en même temps.

L'Office distribue dans les deux langues officielles aux membres de la Tribune parlementaire de la presse les discours traitant de questions d'intérêt national. La disponibilité des autres discours est indiquée aux "États des projets de réglementation" et on les traduit sur demande.

Lorsqu'un journaliste désire des renseignements supplémentaires, les agents des Services d'information essaient, dans la mesure du possible, de le mettre en rapport avec un employé qui parle sa langue. Cependant, la majorité des spécialistes des questions techniques étant anglophones, il faut parfois qu'un agent d'information aide à traiter les demandes de renseignements en français.

Par souci d'économie, la plupart des publications générales et des bulletins d'information de l'Office sont publiés séparément en anglais et en français. L'Office édite, par exemple, 7 000 exemplaires de son rapport annuel en anglais et 1 500 en français. Dans chaque exemplaire, on précise que la publication existe dans l'autre langue et la distribution ne débute pas avant que les deux éditions soient prêtes. Dans la circulaire envoyée chaque année pour la mise à jour des listes de distribution on demande à chaque destinataire s'il reçoit bien les publications de l'Office dans la langue qu'il désire.

L'Office n'observe pas de règle bien définie au sujet des publications techniques comme les comptes rendus de conférences; le Secrétariat, la direction en cause et les Services d'information décident cas par cas (et il n'y en a pas beaucoup). Dans un exemple récent, il a été décidé de traduire

les documents produits par le personnel de l'Office mais de publier les autres dans la langue de leurs auteurs. L'Office dispose, dans ses bureaux, d'une section de traduction et peut compter sur des spécialistes pour revoir les documents techniques en français, ce qui est rarement le cas des autres auteurs. Nous jugeons que les mesures adoptées par l'Office constituent une nette amélioration par rapport à la pratique antérieure consistant à ne publier tous les documents qu'en anglais. Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à l'Office :

d'adopter comme règle, à l'occasion de l'édition des comptes rendus des conférences et des colloques, d'imprimer dans les deux langues officielles tous les documents produits par son personnel.

4. Bibliothèque

Beaucoup de particuliers utilisent la bibliothèque de l'Office parce qu'elle contient aussi bien des comptes rendus et des rapports que des documents de référence.

Parmi le personnel de la bibliothèque, il y a deux bibliothécaires et un commis à l'information bilingues. Deux autres employés anglophones possèdent quelques rudiments de français. Les personnes qui se rendent sur place ou qui téléphonent peuvent donc se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

Les différents formulaires, dont ceux de demande de prêt entre bibliothèques et de demande d'acquisition, et les circulaires sont tous bilingues. Cependant, le fichier ne contient que quelques vedettes-matières en français. Depuis notre passage, on a commandé un répertoire de vedettes-matières

en français et des fiches en français seront progressivement intégrées aux fichiers.

Dans le but de gagner de l'espace, dit-on, les bibliothécaires ne demandent habituellement que les éditions anglaises des publications du gouvernement puisqu'il est possible d'obtenir les exemplaires français d'autres bibliothèques en quelques heures seulement. Il s'agit d'une pratique qui est discutable. La bibliothèque devrait pouvoir se procurer simultanément, dans les deux langues, les ouvrages bilingues susceptibles d'être utiles au personnel de l'Office. D'autant plus que la collection de titres en français se résume à peu de choses. Les bibliothécaires tentent actuellement d'élargir cette collection et invitent les utilisateurs à leur faire des suggestions.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons en plus à l'Office :

> **d'accroître sa collection de titres en français en se procurant les éditions de l'une et l'autre langues officielles des publications qui existent dans les deux langues et demandant des suggestions aux universités et associations professionnelles de langue française du Canada.**

La situation est également inacceptable dans la collection des périodiques qui regroupe environ 500 titres : 69 % sont en anglais, 30 % sont bilingues (la gamme allant d'un article occasionnel en français à tous les articles publiés dans les deux langues) et 1 % sont en français.

La bibliothèque offre aussi une petite collection d'ouvrages de langues. Au moment de la vérification, il s'agissait surtout de dictionnaires et d'ouvrages généraux sur

la composition et le style anglais. Certains dictionnaires techniques et d'autres ouvrages spécialisés, soit en français, soit bilingues, étaient en prêt permanent au service de traduction ou à d'autres services. Par conséquent, nous recommandons à l'Office:

d'élargir la collection d'ouvrages de langues de sa bibliothèque.

5. Audiences

L'Office national de l'énergie est une cour d'archives. Le public est admis à toutes ses audiences. Même s'il possède sa propre salle d'audiences à Ottawa, l'Office siège aussi dans d'autres villes canadiennes de sorte que le public éventuellement touché puisse assister plus facilement aux audiences.

Les règles de procédures des audiences sont énoncées dans un bulletin d'information disponible en français et en anglais qui contient, entre autres, le passage suivant :

> "L'Office fonctionne dans les deux langues officielles. Les requêtes et mémoires de toute sorte peuvent être rédigés en anglais ou en français et l'Office répond dans la même langue. A chaque audience publique, l'interprétation simultanée est fournie chaque fois qu'une partie à l'audience en fait la demande dans des interventions ou lorsqu'il semble que les deux langues seront utilisées."

Dans les ordonnances d'audiences, l'Office enjoint les requérants de publier des avis dans certains journaux et envoie des exemplaires des ordonnances aux procureurs généraux des

provinces et, s'il y a lieu, aux propriétaires fonciers, aux associations de fermiers, etc. En général, l'Office veille à ce que les groupes des deux langues officielles soient informés de la tenue des audiences par leurs propres média mais nous tenons tout de même à lui rappeler que, dans les régions où le groupe minoritaire ne dispose pas de quotidien, il lui incombe de préciser que les avis devraient paraître dans l'hebdomadaire local ou régional du groupe minoritaire.

Lorsqu'il tient ses audiences à l'extérieur d'Ottawa, l'Office veille à l'installation d'avis et de panneaux temporaires bilingues aux endroits appropriés dans l'immeuble où il siège. Les agents d'audiences qui s'occupent des dispositions sur place sont tous bilingues.

A l'Office, il est de règle de fournir des services d'interprétation simultanée pour le bénéfice des parties en cause et on nous a fait savoir que l'organisme fournit ces services à toutes les audiences où l'on prévoit la participation de membres des deux groupes linguistiques, même lorsque aucune partie n'en a expressément formulé la demande.

Les requêtes écrites, les plans et mémoires des parties sont versés au dossier officiel sous leur forme originale, tout comme les dépositions orales sont consignées dans la langue de leur présentateur.

Les décisions de l'Office et les motifs de ses décisions sont publiés simultanément en français et en anglais. Dans les cas urgents, l'Office peut reconvoquer une audience et faire part oralement de sa décision en offrant, bien sûr, des services d'interprétation simultanée.

En somme, nous avons constaté que l'Office s'occupe de tous les aspects de ses audiences en complète conformité avec l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles.

6. Correspondance et communications écrites

Les communications officielles portant, par exemple, sur les demandes de licences, passent nécessairement par le Secrétariat qui veille à ce que l'Office réponde au client dans la langue appropriée.

Les communications écrites entre le personnel de l'Office et leurs contacts au sein des organismes clients se font habituellement dans la langue que ceux-ci préfèrent utiliser ou encore dans les deux langues. Cette règle n'est pas aussi scrupuleusement suivie au cours des conversations téléphoniques : les anglophones ont tendance à passer à l'anglais lorsqu'il s'agit d'expliquer des points complexes. Cette tendance est apparemment attribuable au manque de confiance en soi, ce qu'une formation spéciale pourrait probablement corriger dans la plupart des cas.

La demande de services en français provient presque exclusivement d'organismes installés au Québec et dans la région de la Capitale nationale. L'Office a très peu de contacts avec des interlocuteurs francophones dans les provinces à prédominance anglophone. Il devrait quand même, tout naturellement, offrir aux organismes gouvernementaux et privés du Nouveau-Brunswick de traiter avec eux dans l'une ou l'autre langue officielle, ou dans les deux.

7. Inspection de pipelines

L'Office étudie soigneusement les aspects d'ordre environnemental et d'ingénierie des demandes de construction de pipelines et inspecte les chantiers pour s'assurer que toutes les conditions énumérées dans les certificats sont bien respectées.

Les inspections nécessitent à la fois du travail de bureau à Ottawa et des visites sur les chantiers. Le groupe de projet de l'Office traite normalement avec les inspecteurs de la société de construction du pipeline mais peut avoir certaines questions à poser aux entrepreneurs ou encore à des particuliers.

Lorsque l'on a créé le groupe de projet chargé de la surveillance de la construction du gazoduc de la Trans Québec & Maritimes Inc. on ne visait vraisemblablement pas d'objectifs de bilinguisme. En effet, le poste de chef de projet, celui d'ingénieur et l'un des trois postes d'inspecteurs ont été désignés "anglais essentiel". Toutefois, la situation n'est pas aussi grave qu'elle puisse le paraître à première vue car le hasard a voulu que l'ingénieur possède des rudiments de français et que les deux autres inspecteurs soient bilingues. De plus, les spécialistes de l'Ouest du pays, qui ont conçu le gazoduc et en ont supervisé la construction, avaient choisi de communiquer en anglais avec l'Office. Il n'est pas exclu que des contacts s'établissent avec les autorités municipales ou la population locale. C'est pourquoi nous recommandons à l'Office, pour ce qui est de ses futurs projets :

de s'assurer que tous ses groupes de projets supervisant la construction de pipelines au Québec ou ailleurs au Canada où le français a cours ont la capacité désirée dans cette langue.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

1. Communications entre employés

De façon générale, les communications écrites entre employés se font en anglais sauf s'il s'agit de notes entre francophones. Il en va de même de la plupart des échanges verbaux, bien qu'il devienne de plus en plus courant d'entendre quelques bouts de conversations entre des anglophones et des francophones en français. Par conséquent, nous recommandons à l'Office :

d'exiger des gestionnaires de faire la promotion du français comme langue de communication interne au même titre que l'anglais, et de donner l'exemple.

2. Directives et circulaires

Les directives officielles destinées à tout le personnel ou à des groupes d'employés sont bilingues. Nous n'avons rencontré aucune exception notable.

Les services d'information publient un journal interne en éditions anglaise et française séparées mais toujours émises simultanément.

3. Manuels

Jusqu'à maintenant, l'Office ne possède que peu de manuels qui lui soient propres. Un manuel du personnel est cependant en préparation et devrait paraître dans les deux langues officielles au cours de 1984. Il y a plusieurs autres manuels sous forme d'ébauches en anglais seulement; une fois en forme finale ces manuels seront traduits en français.

Les principaux instruments de travail sont, et de loin, les dossiers : requêtes, certificats, comptes rendus d'audiences, décisions, études et statistiques. La majeure partie de ces documents ne sont que dans la langue du client, c'est-à-dire en anglais pour la plupart. Par contre, l'Office pourrait et devrait s'efforcer de maintenir un meilleur équilibre entre les deux langues dans les rapports d'études produits par son personnel à des fins de discussions internes.

4. Réunions

Les réunions se déroulent le plus souvent en anglais, peu importe à quel échelon elles ont lieu. Cette situation s'explique en partie par la prédominance des anglophones - par exemple, les membres du Comité consultatif des ressources humaines et du Comité de vérification sont tous anglophones. L'habitude et la volonté des francophones d'être compris par toutes les personnes présentes comptent pour une autre part du phénomène. Nous avons constaté que, dans la plupart des cas, les comptes rendus des réunions internes étaient rédigés uniquement en anglais. Compte tenu de leurs répercussions sur la langue de travail, nous recommandons à l'Office :

de rédiger les comptes rendus des réunions internes en anglais et en français lorsqu'ils tiennent lieu de directives.

En décembre 1983, l'Office a commencé à assurer l'interprétation simultanée au cours de ses réunions hebdomadaires entre les membres de l'Office et les cadres supérieurs pour que ceux qui désirent utiliser le français puissent le faire en sachant que toutes les personnes présentes les comprendront. On espérait aussi, par un tel exemple, favoriser un usage accru du français pendant d'autres réunions au sein de l'Office. Il s'agit là d'une initiative que nous jugeons remarquable même

s'il est encore trop tôt pour pouvoir en commenter les résultats.

5. Rapports et documents d'information

Les rapports et les énoncés de principe préparés pour l'Office ou ses groupes de travail et ses comités ont presque toujours été présentés en anglais bien que les francophones occupant des postes bilingues aient théoriquement le droit de travailler dans leur langue.

Trois membres de l'Office sont francophones et plusieurs autres comprennent bien le français ou suivent des cours de langue. Il faudrait encourager les francophones à présenter leurs rapports en français. On pourrait sans doute préparer au besoin soit un résumé en anglais soit une traduction.

Bien sûr, les employés qui rédigent des rapports en français doivent pouvoir compter sur des secrétaires et dactylos compétentes en cette langue. Par conséquent, nous recommandons à l'Office :

de prendre les mesures nécessaires pour que les employés, s'ils le désirent, puissent accomplir une part appréciable de leur travail écrit en français.

6. Services centraux et services du personnel

La Direction des services administratifs compte 30 employés bilingues sur un effectif de 57, mais ces employés sont plutôt inégalement répartis. L'Office prétend que cette situation ne pose pour le moment aucun problème grave mais l'accroissement de la demande de services en français devrait être prévu dans le processus de planification.

Le Groupe du personnel possède des ressources bilingues suffisantes. De plus, les vérificateurs de la Commission de la fonction publique ont constaté que, du point de vue linguistique, l'Office s'acquittait bien du processus d'administration des concours : les affiches sont bilingues, les énoncés de qualités et les descriptions de postes sont disponibles dans les deux langues officielles, les jurys possèdent les ressources linguistiques voulues, les questions sont, au besoin, préparées dans les deux langues et l'Office s'efforce d'intéresser des candidats des deux groupes linguistiques. Par contre, les exigences linguistiques de quelques postes laissent à désirer, ce que nous avons déjà mentionné dans le présent rapport.

Les nouveaux employés reçoivent l'information écrite et verbale sur les questions de personnel, de paye et d'avantages sociaux dans leur propre langue. Un document audio-visuel sur les activités de l'Office a été produit en anglais en 1983 mais la version française n'était pas encore en voie de réalisation au moment de la rédaction de notre rapport; si l'Office prévoit utiliser ce document, il devra le rendre disponible simultanément dans les deux langues officielles.

Le personnel de l'Office se voit offrir - dans la langue voulue - un large éventail de cours de formation administrative ou spécialisée offerts par la Commission de la fonction publique, des universités ou d'autres genres d'établissements. Cependant, les deux séances d'un cours d'orientation intensif à l'intention des nouveaux ingénieurs et géologues organisé conjointement avec le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources avaient eu lieu en anglais seulement bien que neuf des 17 participants de l'Office en 1982 fussent francophones. On explique la situation en alléguant que les spécialistes de la discipline en cause étaient anglophones. Pour notre part, nous ne sommes pas convaincus que

l'Office a recherché avec tout le sérieux voulu des conférenciers francophones et nous demeurons perplexes devant le fait que la documentation n'a pas été traduite entre les deux séances. Quoiqu'il en soit, il n'y a pas lieu de pousser l'affaire plus loin puisque l'on ne prévoit pas répéter ce cours.

A la fin de 1983, l'Office a adopté de nouveaux formulaires d'évaluation du personnel et d'appréciation du rendement. Les titulaires de postes bilingues peuvent choisir la langue de leur appréciation et doivent, à cet effet, préciser leur choix sur le formulaire. Nous croyons que l'Office ayant son siège social dans la région de la Capitale nationale, et disposant d'un certain nombre de gestionnaires bilingues, aurait pu faire un pas de plus et permettre à tous ses employés de choisir la langue de leur appréciation de rendement.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Trois des onze membres de l'Office nommés par le gouverneur général en conseil sont francophones.

Au moment de la vérification, l'effectif de l'Office se composait de 418 employés, dont 353 anglophones (84 %) et 65 francophones (16 %).

En plus d'être sous-représentés, les francophones sont répartis très inégalement au sein de l'organisme. En effet, ils occupent seulement 3 % des postes de direction et de gestionnaires supérieurs mais 25 % des postes subalternes. Depuis la vérification sur la participation effectuée par le Conseil du Trésor en 1981, l'Office s'efforce d'établir un meilleur équilibre entre les deux groupes linguistiques. A l'époque de la forte expansion qu'a connu le domaine énergétique, l'Office

s'est vu obligé de recruter de nouveaux diplômés parce que les spécialistes expérimentés se faisaient rares. Ainsi, l'organisme a pu embaucher des francophones aussi bien que des anglophones dans les disciplines voulues. Ces diplômés francophones sont demeurés au service de l'Office et, forts de leur formation et de leur expérience, ils pourront bientôt accéder aux postes de direction.

Il serait aujourd'hui plus difficile d'apporter d'autres changements majeurs à la composition linguistique du personnel parce que le taux de roulement a chuté radicalement et que la période d'expansion a pris fin. L'Office devra donc redoubler d'efforts pour faire connaître ses besoins aux associations professionnelles et aux universités francophones. Par conséquent, nous recomandons à l'Office :

de continuer à s'efforcer d'atteindre un meilleur équilibre entre anglophones et francophones en intensifiant ses efforts actuels de recrutement et en prenant de nouvelles initiatives.

CONCLUSION ET LISTE DE RECOMMANDATIONS

L'Office national de l'énergie s'occupe avec efficacité de la dimension linguistique de ses audiences. Il accorde aussi une très grande attention à ses communications officielles comme les avis et les certificats et, en outre, nous avons été favorablement impressionnés par ses services d'information. Ces points forts sont dus, en grande partie, aux services de traduction et d'interprétation et à un petit nombre d'employés-clés.

Cependant, dans les communications à caractère moins officiel entre le personnel et les clients on ne fait pas

toujours aussi attention au droit de ces derniers à des services dans la langue officielle appropriée. Il s'agirait apparemment là d'un manque de connaissances en français et non pas d'indifférence de la part du personnel. Dans bien des cas, des cours de formation linguistique adaptés aux fonctions permettraient de régler le problème.

L'Office devrait aussi apporter une attention particulière à la composition linguistique des groupes formés pour s'occuper de projets temporaires au Québec et des sections permanentes qui ont une clientèle francophone.

Traditionnellement, le personnel conseille les membres de l'Office en anglais et, dans tous les secteurs de l'organisme, les réunions se déroulent en anglais seulement. Certains indicateurs permettent cependant de penser que cela est en train de changer et que le français commence a prendre la place qui lui est due. Nous suivrons de près l'ensemble de la situation de la langue de travail à l'Office.

Au moment de la vérification, le personnel se composait de 84 % d'anglophones et de 16 % de francophones. On ne comptait aucun francophone dans la catégorie de la direction et seulement deux chez les gestionnaires supérieurs, alors qu'ils étaient nombreux dans les postes subalternes. Dans les années à venir, l'équilibre entre les deux groupes linguistiques doit de toute évidence demeurer une priorité pour l'Office national de l'Énergie.

Enfin, nous avons constaté un certain laisser-aller dans l'administration du programme des langues officielles - l'énoncé de politique était incomplet et n'était plus à jour et, par ailleurs, la désignation linguistique de certains postes

était inappropriée. Ces lacunes devraient être corrigées le plus tôt possible.

Liste des recommandations

Afin d'aider l'Office national de l'énergie à se conformer plus rigoureusement à la Loi sur les langues officielles, nous lui recommandons :

1. de distribuer sans délai sa nouvelle politique des langues officielles à tout son personnel (page 3)

2. de hausser au niveau supérieur les exigences linguistiques de tous les postes de gestion dont les titulaires sont appelés à traiter avec des clients francophones(page 7)

3. de désigner bilingues tous les postes dont les fonctions nécessitent l'usage des deux langues officielles et de les doter en conséquence(page 8)

4. de s'assurer que les employés susceptibles de recevoir des appels téléphoniques mais qui pourraient éprouver des difficultés à répondre dans l'une ou l'autre langue officielle, ont toujours sous la main les noms de deux ou trois employés bilingues pour les aider(page 10)

5. d'adopter comme règle, à l'occasion de l'édition des comptes rendus des conférences et des colloques, d'imprimer dans les deux langues officielles tous les documents produits par son personnel(page 12)

6. d'accroître sa collection de titres en français en se procurant les éditions dans l'une et l'autre langues officielles des publications qui existent dans les deux langues et demandant des suggestions aux universités et associations professionnelles de langue française du Canada(page 13)

7. d'élargir la collection d'ouvrages de langues de sa bibliothèque(page 14)

8. de s'assurer que tous ses groupes de projets supervisant la construction de pipelines au Québec ou ailleurs au Canada où le français a cours ont la capacité désirée dans cette langue(page 17)

9. d'exiger des gestionnaires de faire la promotion du français comme langue de communication interne au même titre que l'anglais, et de donner l'exemple(page 18)

10. de rédiger les comptes rendus des réunions internes en anglais et en français lorsqu'ils tiennent lieu de directives(page 19)

11. de prendre les mesures nécessaires pour que les employés, s'ils le désirent, puissent accomplir une part appréciable de leur travail écrit en français (page 20)

12. de continuer à s'efforcer d'atteindre un meilleur équilibre entre anglophones et francophones en intensifiant ses efforts actuels de recrutement et en prenant de nouvelles initiatives(page 23).